

Ente di Formazione Professionale e Continua



CATALOGO VOUCHER  
FONDO CONOSCENZA PER  
MICRO AZIENDE

## Catalogo dei voucher formativi per i dipendenti di micro imprese aderenti a Fondo Conoscenza



[didattica@amili.it](mailto:didattica@amili.it)

ASSOCIAZIONE AMILI ASSOCIAZIONE MULTISERVIZI IMPRESA E LAVORO ITALIA

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ (FCAT202301111)</b>
<b>OBIETTIVO</b>	<p>Il corso nasce dall'esigenza di trasmettere a ogni destinatario, di micro aziende di settori produttivi diversi, specifiche competenze e conoscenze fondamentali nella gestione amministrativa. L'intervento mira a incrementare l'efficienza aziendale e rafforzare le competenze di ogni destinatario/a, intervenendo con un percorso formativo ad hoc, finalizzato a trasmettere strumenti utili nella gestione del lavoro amministrativo, nel contatto con i fornitori e con i clienti.</p>
<b>TEMATICHE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli strumenti ed i fondamenti della contabilità: Scritture contabili obbligatorie, Codice Civile, libro giornale, libri IVA , libro cespiti ed altri supporti contabili, le regole di gestione degli archivi documentali e l'archiviazione elettronica. Il sistema della partita doppia, il piano dei conti ed il funzionamento nella gestione aziendale;</li> <li>- La contabilità dei clienti e dei fornitori: Emissioni fatture di vendita e le eventuali note di credito, aggiornamento dello scadenziario attivo, verifica della regolarità degli incassi, solleciti dei pagamenti scaduti e gestione fido accordato a ogni cliente. Dal controllo dei documenti alla loro contabilizzazione, fino al pagamento e archiviazione dei documenti dei fornitori;</li> <li>- La regolamentazione dell'IVA: Base imponibile e aliquote, le operazioni escluse, non imponibili ed esenti;</li> <li>- Contabilità finanziaria di incassi e pagamenti: La registrazione delle fatture e degli incassi.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	<p>Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari. La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).</p>
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper gestire in autonomia le attività collegate all'amministrazione e alla contabilità generale;</li> <li>- Saper gestire in autonomia il contatto con i fornitori e con i clienti;</li> <li>- Saper gestire in autonomia le operazioni della contabilità fornitori e della contabilità clienti.</li> </ul>

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>WEB MARKETING (FCAT202301112)</b>
<b>OBIETTIVO</b>	<p>Il corso nasce con l'obiettivo di fornire a ogni partecipante competenze specifiche nell'ambito del web marketing e della comunicazione d'impresa on line.</p> <p>Si tratta di un percorso ideato allo scopo di fornire a ogni discente le competenze indispensabili per progettare un efficace posizionamento aziendale e gestire campagne pubblicitarie sul web per comunicare, promuovere e vendere attraverso il sito e i Social Network.</p> <p>Il percorso mira a fornire a ogni gli strumenti e le conoscenze utili a impostare un'efficace strategia di comunicazione e promozione aziendale attraverso gli strumenti di marketing e advertising messi a disposizione dal Web allo scopo di raggiungere risultati misurabili.</p>
<b>TEMATICHE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lo scenario di riferimento: il web e la sua evoluzione;</li> <li>- Il ruolo del sito web dell'azienda nella strategia di comunicazione;</li> <li>- Gli elementi chiave di una strategia di web marketing orientata alla performance;</li> <li>- Le tecniche SEO: generare traffico gratuito alla ricerca organica;</li> <li>- Il Keyword Advertising;</li> <li>- Google Adwords;</li> <li>- I Social Media Marketing (Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+);</li> <li>- Utilizzo degli strumenti e dei portali web 2.0 come fonti di traffico;</li> <li>- L'importanza di Google Analytics e degli strumenti di web metrics;</li> <li>- Le metriche sugli strumenti sociali (Facebook, Twitter e LinkedIn);</li> <li>- Direct Email Marketing: definizione e caratteristiche.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	<p>Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari.</p> <p>La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).</p>
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper definire una strategia di marketing efficace mediante social media e canali di promozione commerciale;</li> <li>- Saper pianificare, gestire e organizzare in autonomia una strategia di web marketing.</li> </ul>

**TITOLO E CODICE  
IDENTIFICATIVO DEL CORSO**

**ORGANIZZAZIONE AZIENDALE: STRUMENTI DI ANALISI  
ORGANIZZATIVA E MIGLIORAMENTO CONTINUO  
(FCAT202301113)**

<b>OBIETTIVO</b>	Il percorso formativo mira a trasmettere ai discenti specifiche tecniche per condurre con successo l'analisi organizzativa aziendale e l'implementazione di azioni di miglioramento ed essere più competitivi nel mercato di riferimento.
<b>TEMATICHE</b>	<p>Definizione del contesto di riferimento e inquadrare l'analisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare il commitment e condividere ambiti, obiettivi e risultati;</li> <li>- Definire le risorse da coinvolgere durante l'analisi;</li> <li>- Conoscere l'ambiente di riferimento, i volumi e la posta in gioco;</li> <li>- Definire un metodo e un approccio efficace;</li> <li>- Precisare gli strumenti e le tecniche da utilizzare durante l'analisi;</li> </ul> <p>Analizzare la struttura organizzativa e la ripartizione dei ruoli e delle responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi Organigrammi e funzionigrammi in ottica lean;</li> <li>- RACI Chart e RAM (responsabilità assignment matrix);</li> <li>- Matrici di polivalenza/polifunzionalità;</li> </ul> <p>Analizzare i processi e le procedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mappare e rappresentare un processo;</li> <li>- Analizzare lead time e tempi di attraversamento: diagrammi ASME e PERT;</li> <li>- Identificare le attività non a valore aggiunto: la value stream map;</li> </ul> <p>Analizzare i carichi di lavoro: le tecniche di ottimizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misurare i carichi di lavoro: la tecnica MOST;</li> <li>- Valutare il livello di saturazione su attività indirette e di ufficio: il Work Sampling;</li> <li>- L'analisi di modularità degli organici;</li> </ul> <p>Condurre l'analisi con le tecniche di problem solving più frequenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analisi ABC;</li> <li>- Il diagramma di causa-effetto (o Ishikawa) e l'analisi AHP;</li> <li>- Flow chart;</li> <li>- Brainstorming.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	<p>Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari.</p> <p>La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).</p>
<b>DURATA</b>	28 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper scegliere e utilizzare il set di strumenti analitici più idonei per la realizzazione di un'efficace analisi organizzativa in particolare nel settore estetico;</li> <li>- Saper conoscere e utilizzare metodi e tecniche innovative di analisi quali-quantitativa dell'organizzazione;</li> <li>- Saper organizzare e gestire con successo gli interventi di miglioramento organizzativo.</li> </ul>

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>TECNICHE DI COMUNICAZIONE E GESTIONE DEI CONFLITTI (FCAT202301114)</b>
<b>OBIETTIVO</b>	<p>Il percorso formativo mira a potenziare le competenze trasversali di ogni partecipante. Il principale obiettivo dell'iniziativa è far acquisire a ogni discente tecniche e strumenti per orientare al meglio i propri comportamenti relazionali con il cliente, nonché gestire eventuali conflitti. L'architettura del percorso, ideato con un taglio prettamente "pratico", mette al centro il soggetto, mediante un intervento di crescita, sviluppo e autoconoscenza.</p>
<b>TEMATICHE</b>	<p>Tecniche di comunicazione e orientamento al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Approcciare l'utente: regole base di comunicazione interpersonale e dell'accoglienza;</li> <li>- Rilevare il bisogno non espresso: analisi del cliente, individuazione delle richieste e presentazione del servizio;</li> <li>- Come condurre il colloquio;</li> </ul> <p>Utilizzare gli strumenti per creare empatia e ascolto attivo con il cliente;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il processo della comunicazione e i ruoli;</li> </ul> <p>Gestione dei conflitti e riduzione dello stress lavorativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche efficaci nella comunicazione interpersonale;</li> <li>- Definizione dello stile comunicativo: aspetti verbali, non verbali, para verbali;</li> <li>- Definizione di ascolto attivo, comunicazione efficace, conflitto interpersonale;</li> <li>- Gestire situazioni di conflitto: comunicare un contenuto critico;</li> <li>- Gestione delle emozioni per favorire la collaborazione;</li> <li>- Individuazione ed analisi delle diverse tipologie di conflitti;</li> <li>- L'incidenza dei conflitti sul clima aziendale;</li> <li>- Minimizzare il danno economico per l'azienda derivante dai conflitti interni;</li> <li>- Trasformare l'energia negativa dei conflitti in fattori motivanti;</li> <li>- Conflitti distruttivi e conflitti costruttivi: riuscire ad individuarli per scegliere la soluzione più adatta.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	<p>Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari.</p> <p>La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).</p>
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper comunicare in maniera chiara e coinvolgente la comunicazione con interlocutori diversi;</li> <li>- Saper gestire eventuali situazioni conflittuali in maniera efficace;</li> <li>- Saper entrare in empatia con il cliente.</li> </ul>

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>LA GESTIONE DEL TEMPO (FCAT202301115)</b>
<b>OBIETTIVO</b>	Il corso mira a trasferire a ogni partecipante una metodologia per definire: le proprie priorità; migliorare le capacità di auto-organizzazione; rientrare in contatto con le proprie abitudini rielaborandole razionalmente in modo da riconoscere le opzioni possibili e le scelte da attuare per ridurre lo stress e il senso di disorganizzazione; definire un piano di azione per l'applicazione di quanto appreso.
<b>TEMATICHE</b>	<p>Considerazioni generali e struttura del tempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cosa è e come è fatto il tempo?</li> <li>- Condivisione della propria "way" individuale rispetto al tempo;</li> <li>- Il tempo, gli obiettivi individuali e il disegno complessivo della vita;</li> <li>- Dove va il mio tempo;</li> </ul> <p>Pianificare e organizzare il proprio tempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perché è importante pianificare?</li> <li>- I concetti di Importante, Urgente e Prioritario;</li> <li>- La Matrice del Tempo e la definizione delle priorità;</li> <li>- Dalle priorità alla Pianificazione Settimanale;</li> <li>- Utilizzo di strumenti pratici per pianificare e organizzare il proprio tempo;</li> </ul> <p>Il tempo ed il Ruolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La stretta connessione tra Ruolo e strutturazione del tempo;</li> <li>- Diversi Ruoli = diverse priorità nella gestione delle attività;</li> <li>- Il legame forte del Ruolo con il concetto di Importanza;</li> <li>- La gestione del tempo tra Ruolo e Sistema Organizzativo;</li> <li>- Tempo, mente e energia: conoscere, rispettare e ottimizzare la curva della propria efficienza personale;</li> <li>- Tempo, nuove tecnologie e eccesso di connettività;</li> <li>- Usare la tecnologia a proprio vantaggio: applicazioni utili e loro utilizzo nella gestione del tempo.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	<p>Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari.</p> <p>La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).</p>
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper gestire in maniera efficace il proprio tempo e le priorità;</li> <li>- Saper gestire lo stress lavorativo.</li> </ul>

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>OFFICE AUTOMATION - LIVELLO INTERMEDIO (FCAT202301116)</b>
<b>OBIETTIVO</b>	Il corso mira ad ampliare la conoscenza dei concetti della tecnologia dell'informazione e sviluppare tecniche gestionali per poterli immediatamente utilizzare nel mondo del lavoro. Inoltre saranno trasferite a ogni discente le conoscenze e le competenze tecnico-operative per utilizzare in modo autonomo più strumenti della suite di Office, nonché gestire la posta elettronica.
<b>TEMATICHE</b>	<p>Elaborazione Testi - Word (livello intermedio):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formattare e organizzare il contenuto Usare allineamenti;</li> <li>- Cornici e caselle testo;</li> <li>- Stampe;</li> </ul> <p>Foglio elettronico – Excel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzare e analizzare i dati Formattare il contenuto Gestire dati e cartelle di lavoro;</li> <li>- Formule, elenchi, database e ipertesti;</li> </ul> <p>Basi di Dati – Access:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creare un Database;</li> <li>- Lavorare con le tabelle;</li> <li>- Lavorare con le Query: lavorare con le Maschere e con i Report;</li> <li>- Organizzazione dei dati;</li> <li>- Gestione di database: Visualizzare l'anteprima di stampa degli oggetti del database; Stampare oggetti del Database;</li> </ul> <p>Strumenti di Presentazione – Powerpoint:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creare Presentazioni;</li> <li>- Inserire e formattare il contenuto;</li> <li>- Gestire e visualizzare le presentazioni;</li> </ul> <p>Posta elettronica - Outlook Messaggistica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificazione: pianificare appuntamenti ed eventi Creare e gestire Promemoria;</li> <li>- Pianificare eventi e riunioni;</li> <li>- Organizzazione: Ordinare i contatti;</li> <li>- Navigare tra i messaggi di posta;</li> <li>- Organizzare la posta;</li> <li>- Configurare le opzioni per la stampa;</li> <li>- Stampare elementi di Outlook;</li> <li>- Esportare elementi di Outlook;</li> <li>- Assegnare elementi di Outlook alle categorie Gestire la posta elettronica.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	<p>Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari.</p> <p>La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).</p>
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper utilizzare in modo autonomo programmi informatici per la gestione di testi, dei dati e delle immagini;</li> <li>- Saper svolgere compiti più complessi;</li> <li>- Saper gestire la posta elettronica in totale autonomia;</li> <li>- Saper sfruttare le potenzialità del Web per ricercare e individuare risorse utili alla gestione del sistema operativo e alla risoluzione dei più comuni problemi di funzionamento.</li> </ul>

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>PRIVACY E GESTIONE DEI DATI SENSIBILI (FCAT202301117)</b>
<b>OBIETTIVO</b>	Il corso mira a informare ogni partecipante sui rischi connessi al trattamento dei dati e di fornirgli istruzioni in merito allo svolgimento dei compiti. Obiettivo principale del percorso è trasmettere le corrette modalità di gestione dei dati personali, fornendo semplici strumenti comportamentali e indicazioni sulla diffusione della informazione sulla protezione dati.
<b>TEMATICHE</b>	<p>Introduzione alla Legislazione sulla Privacy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Regolamento EU 679/2016;</li> <li>• Le principali differenze con il 196/2003 e l'introduzione delle nuove figure professionali: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il Titolare del Trattamento;</li> <li>- I Responsabili Interni del trattamento;</li> <li>- I Responsabili Esterni;</li> <li>- Il Responsabile della Protezione Dati;</li> <li>- Le comunicazioni all'autorità (le violazioni);</li> <li>- Il sistema sanzionatorio;</li> <li>- Protezione fisica dei dati e loro conservazione;</li> <li>- Anonimizzazione, pseudonimizzazione, cifratura;</li> </ul> </li> <li>• L'Interessato e i suoi diritti;</li> <li>• Documenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'Informativa (contenuti e conservazione);</li> <li>- Consenso (progettazione, raccolta e conservazione);</li> <li>- Il registro dei trattamenti e l'analisi dei rischi (PIA);</li> <li>- Rapporti con i fornitori;</li> <li>- Nomine/incarichi/deleghe (interne e esterne);</li> <li>- Casi particolari di incarichi esterni (affidamenti esterni);</li> </ul> </li> <li>• I rapporti con il Garante e con l'autorità di controllo (Guardia di Finanza).</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari. La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper garantire la corretta gestione dei dati sensibili archiviati nel database aziendale;</li> <li>- Saper adottare idonee e preventive misure di sicurezza in merito al trattamento dati.</li> </ul>

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>INGLESE - LIV. B2 (FCAT202301128)</b>
<b>OBIETTIVO</b>	Il corso mira a trasmettere a ogni discente adeguate capacità di ascolto, lettura, comunicazione e scrittura della lingua inglese in base alle effettive esigenze del proprio ruolo all'interno dell'azienda. Obiettivo principale dell'iniziativa è consentire a ogni discente di ottenere il livello obiettivo B2 Intermedio del QCERL di inglese.
<b>TEMATICHE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi, uso e perfezionamento delle più complesse strutture sintattiche;</li> <li>- Espressioni idiomatiche;</li> <li>- Perfezionamento dello stile nella lingua scritta;</li> <li>- Particolarità sintattiche e loro uso nella lingua corrente;</li> <li>- Conversazioni e discussioni su argomenti di attualità;</li> <li>- Lettura e analisi di quotidiani.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari. La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	Saper comunicare efficacemente in lingua inglese, sia sul piano orale che sul piano scritto (livello obiettivo: B2 Intermedio del QCERL di inglese).

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>ITALIANO - LIV. A2 (FCAT202301131)</b>
<b>OBIETTIVO</b>	Il corso nasce con l'obiettivo di consentire a ogni discente di migliorare la conoscenza della lingua italiana al fine di usare con proprietà la lingua sia sul piano orale che sul piano scritto, raggiungendo un livello A2.
<b>TEMATICHE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tematiche e Ambiti lessicali: identità personale; scuola; famiglia; casa; corpo; abbigliamento; colori; numeri; lavoro, cibo, animali; gusti e preferenze; orologio e calendario, stagioni; mezzi di trasporto;</li> <li>- Tipologie Testuali: descrizione; narrazione breve (cronaca, filastrocche e modi di dire);</li> <li>- Contenuti Grammaticali: l'articolo; il nome (comune, proprio, concreto - genere e numero); l'aggettivo (qualificativo, possessivo e dimostrativo); pronomi personale soggetto; il verbo (presente indicativo di essere, avere e delle voci verbali più frequenti delle tre coniugazioni regolari; presente indicativo di alcuni verbi irregolari: fare, andare, dare, venire, uscire, dire; presente indicativo di alcuni verbi riflessivi: svegliarsi, alzarsi, lavarsi, ecc.); alcune preposizioni semplici e articolate - sopra a, sotto a, vicino a; avverbi di tempo (ieri, oggi, domani, ecc.); congiunzioni (e, ma); ordine e costruzione della frase; alcuni segni di interpunzione (punto, virgola, punto interrogativo); utilizzo delle maiuscole.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	<p>Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari.</p> <p>La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).</p>
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper capire frasi ed espressioni usate frequentemente e di senso immediato (es.: informazioni sulla propria persona e sulla famiglia oppure su acquisti, lavoro, ambiente circostante);</li> <li>- Saper comunicare in situazioni semplici e abituali che comportano uno scambio di informazioni semplice e diretto su temi e attività familiari e correnti;</li> <li>- Saper descrivere, con l'ausilio di mezzi linguistici semplici, la propria provenienza e formazione, l'ambiente circostante e fatti relazionati ai bisogni immediati.</li> </ul>

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>LA GESTIONE DEI RIFIUTI SPECIALI AI SENSI DEL D.LGS. 152/06</b> (FCAT202301132)
<b>OBIETTIVO</b>	Il corso mira a trasmettere ai lavoratori coinvolti le conoscenze e le competenze di base richieste dalla normativa di riferimento per svolgere i propri compiti e gestire con efficacia, dal punto di vista amministrativo, i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi.
<b>TEMATICHE</b>	Modulo Normativo Giuridico: - Fondamenti di diritto ambientale; - Testo unico ambientale D.lgs 152/2006 e s.m.i.; - Classificazione dei rifiuti - Pericolosità dei rifiuti; - Tecniche di recupero e valorizzazione - Impianti di trattamento rifiuti; Modulo Gestionale Tecnico: - Gestione degli imballaggi; - Gestione dei rifiuti RAEE; - Deposito temporaneo dei rifiuti in azienda; - Autorizzazioni e comunicazioni.
<b>METODOLOGIA</b>	Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari. La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno il 90% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	Saper gestire, dal punto di vista amministrativo, i rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi.

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>ITALIANO - LIV. B1 (FCAT202301133)</b>
<b>OBIETTIVO</b>	Il corso nasce con l'obiettivo di consentire a ogni discente di migliorare la conoscenza della lingua italiana al fine di usare con proprietà la lingua sia sul piano orale che sul piano scritto, raggiungendo un livello B1.
<b>TEMATICHE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tematiche e Ambiti lessicali: buona padronanza del lessico elementare; lessico sufficiente per esprimersi con qualche circonlocuzione su quasi tutti gli argomenti che si riferiscono alla vita di tutti i giorni, quali la famiglia, gli hobby e gli interessi, il lavoro, i viaggi e l'attualità; argomenti più astratti e culturali come film, libri e musica;</li> <li>- Tipologie Testuali: racconto di esperienze e sentimenti; brevi riassunti, relazioni, saggi, prendere appunti, parafrasare;</li> <li>- Contenuti grammaticali: l'articolo; il nome (comune, proprio, concreto - genere e numero); l'aggettivo (qualificativo, possessivo e dimostrativo); pronomi personale soggetto; il verbo (presente indicativo di essere, avere e delle voci verbali più frequenti delle tre coniugazioni regolari; presente indicativo di alcuni verbi irregolari: fare, andare, dare, venire, uscire, dire; presente indicativo di alcuni verbi riflessivi: svegliarsi, alzarsi, lavarsi, ecc.); alcune preposizioni semplici e articolate - sopra a, sotto a, vicino a; avverbi di tempo (ieri, oggi, domani, ecc.); congiunzioni (e, ma); ordine e costruzione della frase; alcuni segni di interpunzione (punto, virgola, punto interrogativo); utilizzo delle maiuscole;</li> <li>- Nome, i gradi dell'aggettivo, dimostrativi, indefiniti, interrogativi, pronomi combinati, verbi impersonali, imperfetto, condizionale semplice, imperativo positivo e negativo, imperativo pronominale, congiunzioni, ecc.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	<p>Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari.</p> <p>La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).</p>
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper comprendere le idee fondamentali di testi complessi su argomenti sia concreti che astratti, comprese le discussioni tecniche nei propri settori di specializzazione;</li> <li>- Saper interagire con relativa scioltezza e spontaneità, tanto che l'interazione con un parlante nativo si sviluppa senza eccessiva fatica e tensione;</li> <li>- Saper produrre testi chiari e articolati su un'ampia gamma di argomenti ed esprime un'opinione su un argomento di attualità, esponendo i pro e i contro delle diverse opzioni;</li> <li>- Saper descrivere esperienze e avvenimenti, sogni, speranze, ambizioni, di esporre ragioni e dare spiegazioni su opinioni e progetti.</li> </ul>

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>LA GESTIONE DEI RISCHI E LE TECNICHE DI VALUTAZIONE DEI RISCHI E ANALISI DEGLI INFORTUNI (FCAT202301142)</b>
<b>OBIETTIVO</b>	Il corso mira a fornire a ogni discente una maggiore consapevolezza di tutti i rischi presenti nell'ambiente lavorativo e nello svolgimento delle mansioni atte a causare un danno alla salute. Saranno fornite a ogni discente le conoscenze e tecniche di valutazione dei rischi e analisi degli infortuni per modalità di accadimento.
<b>TEMATICHE</b>	<p>Principi costituzionali e civilistici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislazione generale e speciale in materia di prevenzione infortuni e igiene del lavoro;</li> <li>- Principali soggetti coinvolti e relativi obblighi;</li> </ul> <p>Fondamenti della gestione del rischio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evoluzione: dalla Sicurezza alla Gestione del Rischio;</li> <li>- Gestione del Rischio: un approccio sistemico;</li> <li>- Definizione di pericolo e rischio;</li> <li>- La riduzione del rischio e la prevenzione;</li> <li>- Il processo di Gestione del Rischio;</li> </ul> <p>Valutazione dei rischi, trattamento dei rischi e analisi degli incidenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificazione e tipologia dei pericoli;</li> <li>- Analisi e valutazione dei rischi (Risk Assessment);</li> <li>- Strategie e metodi di riduzione del rischio;</li> <li>- Analisi degli incidenti: il fattore umano;</li> <li>- I segnali di allarme;</li> <li>- Individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione;</li> </ul> <p>La gestione degli errori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli errori nella Gestione del Rischio: come si generano, come identificarli, come gestirli.</li> </ul> <p>Le emergenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cenni sulla Gestione delle emergenze;</li> <li>- Piano di emergenza ordinario e straordinario;</li> </ul> <p>Risorse nella gestione del rischio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risorse umane nella Gestione del Rischio;</li> <li>- La struttura organizzativa ideale;</li> <li>- Ruoli, funzioni, responsabilità;</li> </ul> <p>Priorità e tempistica degli interventi di miglioramento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione di un sistema per il controllo dell'efficienza e dell'efficacia nel tempo delle misure attuate;</li> <li>- La responsabilizzazione delle persone, i fattori critici per prevenire gli infortuni.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari. La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'90% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper gestire le procedure in materia di salute e prevenzione;</li> <li>- Saper adottare in modo efficace le tecniche di valutazione dei rischi;</li> <li>- Saper integrare l'uso delle tecniche di valutazione dei rischi acquisite nei sistemi di gestione aziendale.</li> </ul>

TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO	LA GESTIONE DELLE VENDITE E DEL CLIENTE (FCAT202301145)
<b>OBIETTIVO</b>	Il percorso mira a: fornire strumenti di analisi del mercato atti a coniugare strategie di marketing e strategie di vendita; indagare i principali modelli di gestione delle risorse umane e di valutazione delle performance della rete di vendita; presentare le diverse opportunità che i sistemi di Customer Relationship Management (CRM) possono offrire per acquisire nuovi Clienti; fornire strumenti per instaurare relazioni durature e profittevoli con la clientela.
<b>TEMATICHE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il processo di vendita e la segmentazione della clientela;</li> <li>- Il modello di comportamento d'acquisto del mercato consumer e del mercato business;</li> <li>- Il processo psicologico dell'acquisto e il processo di vendita;</li> <li>L'organizzazione e la gestione della rete di vendita:</li> <li>- Le possibili strutture organizzative;</li> <li>- Il dimensionamento della rete di vendita;</li> <li>- La gestione della rete di vendita; il recruiting del personale di vendita;</li> <li>La pianificazione e il controllo dell'attività commerciale;</li> <li>- La gestione del tempo e del territorio; la gestione del portafoglio clienti;</li> <li>- Determinazione del budget di vendita;</li> <li>- Il controllo dell'attività di vendita;</li> <li>La gestione delle relazioni con il Cliente:</li> <li>- I Principi e l'evoluzione della customer satisfaction;</li> <li>- L'approccio per processi alla customer satisfaction;</li> <li>- CRM e Fidelizzazione: il Cliente al centro dell'attenzione;</li> <li>- Dal Marketing di relazione al Marketing one to one;</li> <li>- Il CRM Analitico, Operazionale e Collaborativo;</li> <li>Gli strumenti del CRM:</li> <li>- I sistemi informativi aziendali;</li> <li>- Internet ed il Web come strumenti di comunicazione e contatto con i propri Clienti;</li> <li>- Call center e Contact center per un contatto efficace con il Cliente;</li> <li>- Il ruolo del marketing; la formazione del personale;</li> <li>- Valutazione dei ritorni economici di un sistema CRM.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	<p>Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari.</p> <p>La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).</p>
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper gestire con efficacia una strategia di vendita;</li> <li>- Saper entrare in empatia con il cliente e stabilire un rapporto di reciproca fiducia;</li> <li>- Saper gestire con efficacia un reclamo;</li> <li>- Saper analizzare il mercato e la concorrenza, individuando prospettive di sviluppo;</li> <li>- Saper utilizzare metodi di rilevamento delle esigenze e delle informazioni diversificate a seconda della tipologia del cliente.</li> </ul>

<b>TITOLO E CODICE IDENTIFICATIVO DEL CORSO</b>	<b>PAGHE E CONTRIBUTI (FCAT202301149)</b>
<b>OBIETTIVO</b>	Il corso mira a trasmettere a ogni discente conoscenze, strumenti e nozioni necessarie per accrescere le competenze per l'elaborazione delle buste paga, dei contributi e dei principali adempimenti periodici connessi all'amministrazione del personale. Inoltre il percorso fornirà un metodo di lavoro che consentirà a ogni discente di svolgere con sicurezza le sue attività.
<b>TEMATICHE</b>	<p>La compilazione della busta paga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduzione: Fonti del diritto del lavoro - Cenni sul lavoro subordinato, lavoratore autonomo/assimilato;</li> <li>- Il rapporto di lavoro: le varie tipologie di contratto - Periodo di prova, inquadramento, mansioni, qualifiche e categorie ecc.;</li> <li>- Retribuzione e suoi elementi: Origine, natura e incidenza della Contrattazione collettiva nazionale, aziendale e individuale - Paga base e/o minimo contrattuale - ecc.;</li> <li>- Il trattamento di fine lavoro: calcolo dell'irpef sul TFR e dell'imposta sostitutiva sulla rivalutazione ISTAT;</li> <li>- Imponibile contributivo e contribuzione obbligatoria: La contribuzione e i rapporti con l'inps - I principi della contribuzione obbligatoria - Il flusso mensile UNIEMENS - Le assenze, ecc.;</li> <li>- Le principali agevolazioni contributive;</li> </ul> <p>Rapporti con gli enti previdenziali e adempimenti obbligatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enti previdenziali: INPS e INAIL, utilizzo delle procedure telematiche e casi più ricorrenti - UNILAV - Libri obbligatori e documenti di lavoro - Libro unico del Lavoro (registro infortuni);</li> <li>- I rapporti con l'erario e con l'agenzia delle entrate: La tassazione</li> <li>- I rapporti con l'Inail: Le basi di calcolo del premio - La notifica del tasso applicato - Adempimenti, modalità e termini per il pagamento del premio: i moduli di dichiarazione delle retribuzioni, pagamenti e compensazioni con F24, ecc.;</li> <li>- Gli adempimenti di fine anno.</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	<p>Il programma didattico è strutturato in moduli integrati e complementari.</p> <p>La tipologia corsuale sarà erogata in modalità FAD (SINCRONA).</p>
<b>DURATA</b>	25 ore
<b>CERTIFICAZIONE</b>	Attestato di frequenza ai partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% delle ore totali previste
<b>COMPETENZE TRAGUARDATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saper gestire in autonomia l'amministrazione e la gestione del personale quotidiano dell'azienda;</li> <li>- saper gestire le diverse tipologie di contratto di lavoro;</li> <li>- saper elaborare le buste paga e gestire tutti gli adempimenti ad esse collegate.</li> </ul>